

DP Tjenester (Norway)

Dette dokumentet lister opp Tjenestene (sammen med tjenestenivåene) Iron Mountain tilbyr Kunden, når Kunden har signert en Avtale om levering av Tjenester for mediehåndtering ("DP Avtale").

Innholdet i dette dokumentet er inkorporert i og utgjør gjennom henvisning en uatskillelig del av DP Avtalen.

LAGRING: Iron Mountain vil reservere og opprettholde plass i sitt anlegg for lagring av Kundens Media og/eller Mediebeholdere. Fasilitetene er installert med egnet pulverbasert brannslukkingssystem og miljøkontroller som er egnet for lagring og konservering av Media. Media lagres på basis av logisk hvelvinnndeling. Lagringsgebyr er basert på typen og mengden på lagrede Medier, eller – I tilfelle Mediene plasseres i en Mediebeholder – av Mediebeholderen som lagrer Mediet. Avgjørelsen av om Media vil bli lagret i Mediebeholder eller som et individuelt bånd tas av Kunden. Lagringsmengden når den lagrede mengden er på sitt høyeste i løpet av faktureringsmåneden, skal utgjøre grunnlaget for det månedlige lagringsvederlaget. Iron Mountain reserverer plass for Media/Mediebeholdere som er bestilt for midlertidig henting (tilbaketrekning), og lagringsgebyret blir derfor belastet selv når de respektive Media/Mediebeholderne er tilbaketrukket. Lagring belastes for en hel måned uavhengig av antall dager i måneden som Media/Mediebeholdere har vært lagret.

Månedlig minimumskostnad for oppbevaring: Hvis det beregnede månedlige lagringsgebyret faller under dette, betaler kunden minimum månedlig administrasjonsgebyr for lagring.

Lagring – Bånd: Betyr lagring av løse Medieelementer, for eksempel båndruller/kassetter, CDer, magnetiske Linear Tape-Open (LTO) datalagringsenheter, magnetiske digitale lineære bånd (DLT), eller andre typer medier (f.eks. USB-minnepinne), hvis størrelse ikke overstiger størrelsen på et VHS-videobånd.

Lagring – Mediebeholdere:

Avhengig av de to siste sifrene på navnet til en gitt pelicase, er Mediebeholdere (pelicase-kofferter) egnet til å lagre omtrent 10, 20, 30, 40, 50, 70, 80 og 90 liter Media. F.eks. er pelicase S3010 stort sett egnet til å lagre 10 liter Media, mens pelicase S3080 er egnet til å lagre omtrent 80 liter Media.

Iron Mountain har ingen kjennskap til mengden Media som er plassert i en Mediebeholder, og fullt tjenestevederlag vil derfor påløpe selv om Mediebeholderen inneholder mindre Media enn dens maksimale kapasitet.

ARKIVERINGSTJENESTER:

Tillegg: Hvis Kunden bestiller første inntak av en ny Media/Mediebeholder, overtar Iron Mountain slike Media/Mediebeholdere, registrerer strekkodene/unike identifikasjonsdata som vises på Media/Mediebeholderen, og plasserer Media/Mediebeholderen i anlegget. For denne Tjenesten belaster Iron Mountain ett engangsvederlag per enhet. Før det første inntaket av Media/Mediebeholder, skal Kunden sørge for at Media eller – hvis Media er plassert i en forseglet og lukket Mediebeholder – Mediebeholderen, er riktig strekkodet; ellers kan Iron Mountain nekte overtakelsen. Iron Mountain leverer sine Tjenester for de fysiske gjenstandene, og ikke for innholdet i gjenstandene. Iron Mountain undersøker aldri innholdet/verdien av Mediene, og selv om Kunden gir beskrivende informasjon relatert til Mediene, vil Iron Mountain ikke anerkjenne den oppførte informasjonen som korrekt. Kunden skal sørge for at innholdet i Mediene er passordbeskyttet eller på annen måte kryptert, uansett om Mediene er lagret som et løst Medieelement eller i en Mediebeholder. Det er også Kundens ansvar å sørge for at innholdet, i tilfelle tap, forringelse eller utilsiktet ødeleggelse av Mediet, er tilgjengelig (gjenopprettbart) på andre enheter/servere tilhørende Kunden.

Trekning og rearkivering: Basert på Kundens bestilling identifiserer og henter (trekker) Iron Mountain den forespurte Media/Mediebeholderen fysisk fra anlegget. For trekning påløper et engangsvederlag per enhet, som blir belastet automatisk hvis det, for fullføring av Kundens Tjenestebestilling, forhåndsidentifisering og henting av den forespurte Media/Mediebeholderen, anses nødvendig (trekning anses som en separat belastet, foreløpig Tjeneste for gjennomføring av levering, permanent tilbaketrekning, destruering, etc.). Derfor vil fullføringsfristen for slike Tjenester bare gjelde dersom den daglige treknings-/påfyllingsmengden ikke overskrider mengdegrensene angitt under. Iron Mountain vil belaste Tjenestevederlaget selv om Media/Mediebeholderen ikke er funnet i anlegget grunnet årsaker som kan henføres Kunden (f.eks. hvis Kunden bestiller henting av et løst Medieelement som allerede er hentet). Etter Kundens bestilling returnerer (rearkiverer) Iron Mountain Media/Mediebeholderen som tidligere er hentet til anlegget. Vederlaget vil gjelde separat for trekning og rearkivering. Vederlaget avhenger av type og mengde på Media/Mediebeholderen som er trukket ut/rearkivert. Siden Iron Mountain ikke har rett til å åpne Mediebeholderen, er man ikke i stand til å utføre Tjenestene på individuelle Medieelementer som er plassert i en Mediebeholder.

SLA – Trekk / Media eller Mediebeholder	50 Medier eller Mediebeholdere / dag
SLA – Rearkivering / Media eller Mediebeholder	50 Medier eller Mediebeholdere / dag

Permanent tilbaketrekning: Dersom Kunden fjerner Media/Mediebeholdere permanent fra Iron Mountain sitt anlegg, vil Iron Mountain kreve permanent tilbaketrekningssvederlag i tillegg til vederlaget for trekking, uavhengig av om slik tilbaketrekning skjer i løpet av løpetiden eller ved utløpet/opphør av Tjenesteavtalen (ulike typer permanent tilbaketrekning er ytterligere beskrevet i Punkt 14 i de Generelle Vilkår og Betingelser). Permanent tilbaketrekning innebærer en ytterligere Tjeneste utover enkel trekning (f.eks. statusmodifisering i Bestillingssystemet, utarbeidelse av elektronisk avsluttende rapport, gjentatt revisjon av strekkoder, vedlikeholdsarbeid og – om nødvendig – utskifting av paller). Vederlaget avhenger av mengden av permanent tilbaketrukne Medier/Mediebeholdere. Daglig maksimalt SLA for trekning gjelder. Permanent tilbaketrekning inkluderer ikke håndterings- og leveringstjenester.

KURERTJENESTER:

Henting/levering: Iron Mountain belaster leverings-/hentingsvederlag for å oppsøke lokaliteter indikert av Kunden – hvis ruten involverer eller tar sikte på å involvere transport av Media/Mediebeholdere, eller hvis Iron Mountain leverer/henter produkter for mediehåndtering til/fra Kunden. Iron Mountain skiller mellom to typer levering. *Normal levering* betyr når Kunden ber om

levering av Media/Mediebeholder ved å legge inn en enkeltbestilling på ad hoc basis. Motsetningsvis er *Planlagt levering* når – basert på Kundens egne sikkerhetskopieringsrutiner – Kunden ber om levering av Media/Mediebeholder i en logisk rekkefølge ved å stille en regelmessig og tilbakevendende rotasjonsperiode, sekvens og frekvens (minst en gang i måneden) som levering av Media/Mediebeholder skal følge. Planlagte rotasjonsplaner må foreslås av Kundens autoriserte bruker skriftlig eller per e-post til Iron Mountains kundeserviceavdeling, og skal ikke anses utført før de er godkjent av Iron Mountain skriftlig eller besvart bekreftende per e-post. Når en avtalt rotasjonsplan er implementert, vil Media/Mediebeholderen bli levert til eller hentet fra Kundens anlegg i samsvar med sekvensen og frekvensen angitt i rotasjonsplanen.

Henting/ Levering – transport	Normale leverings-/hentingsbestillinger bekreftet på arbeidsdager vil bli fullført neste virkedag innen kl. 16.00, forutsatt at Kundens oppholdssted ligger innenfor 30 km fra Iron Mountains anlegg. Fullføringsfrister for levering/henting utenfor 30 km avstand fra anlegget er gjenstand for forhandlinger.
Håndtering	For den enkelte henting/levering vil Iron Mountain kreve et vederlag per enhet av Media/Mediebeholdere eller produkter for mediehandtering som håndteres/lastes/avlastes hos Kunden eller hos Iron Mountain. Kunden må gi tilgang til sine lokaler, innkjørsler, heiser for dette formålet.
Prioritetslevering	Bestilling av prioritetslevering som er lagt inn og bekreftet på arbeidsdager før kl. 10, vil bli levert innen kl. 16 samme dag, mens bestilling av prioritetslevering som er lagt inn og bekreftet på arbeidsdager etter kl. 10, vil bli levert i løpet av formiddagen neste arbeidsdag – forutsatt i begge tilfeller at Kundens oppholdssted ligger innenfor 30 km fra anlegget. Vederlaget for prioritetslevering består av to deler; ett tilleggsvederlag per enhet, og ett tilleggsvederlag for prioritet per anledning – begge lagt til det vanlige leveringsvederlaget. Iron Mountain tilbyr ikke prioritert hentetjeneste.
Hastelevering	Bestilling av hastelevering som er lagt inn og bekreftet på arbeidsdager før kl. 13, vil bli levert innen kl. 16 samme dag, mens bestilling av hastelevering som er lagt inn og bekreftet på arbeidsdager etter kl. 13 vil bli levert innen kl. 11 neste arbeidsdag – forutsatt i begge tilfeller at Kundens oppholdssted ligger innenfor 30 km fra anlegget. Vederlaget for hastelevering består av to deler; ett tilleggsvederlag per enhet, og ett tilleggsvederlag for prioritet per anledning – begge lagt til vanlig leveringsvederlag. Iron Mountain tilbyr ikke hastetjeneste for henting.
Ventetid	Levering-/hentetjenester skal omfatte maksimalt 15 minutters ventetid på Kundens anlegg. Etter 15 minutter forsinkelse, belastes venteavgift for hver påbegynte periode på 15 minutter.

ARBEIDSTJENESTER:

Strekkodeing: Hvis Kunden ikke klarte å sette strekkoder på sine Medier/Mediebeholdere, og Iron Mountain må gjøre denne jobben, vil det belastes et timebasert vederlag.

Datainnføring: Kunden kan gi beskrivende informasjon om Mediene som er levert til anlegget (uansett om Mediene er lagret i Mediebeholdere eller som løse Medieelementer). Hvis Kunden gjør det, vil Iron Mountain registrere disse opplysningene i lagersystemet (ReQuest), og vil kreve vederlag per time for dette. Hvis Kunden anga beskrivende informasjon på oppføringsarkene, vil datainnføringstjenesten utføres automatisk uten behov for ytterligere bestilling fra Kunden. Iron Mountain undersøker aldri riktigheten av den oppførte informasjonen, det virkelige innholdet i Media eller samsvaret mellom de to. Kunder som bruker *det nettbaserte kundeservicesystemet ReQuestWeb*, kan ensidig opplyste og/eller endre all beskrivende informasjon angående sine Medier; i slike tilfeller vil datainnføringsvederlag ikke påløpe.

Arbeid IC: Når Iron Mountain må gjennomføre spesifikke Kundebestillinger (f.eks. revisjonsforespørsler utenfor anlegget; utfyllende revisjonsundersøkelser), vil Iron Mountain belaste et timebasert vederlag.

Revisjon: Dette vederlaget vil gjelde når Kunden (eller dens tredjepartsrevisorer) utfører revisjoner på stedet hos Iron Mountain, ettersom samarbeidet i revisjonsprosedyrene utgjør en ekstra arbeidsbyrde for Iron Mountain-ansatte (f.eks. å levere tjenester, følge revisorer på stedet etc.). For hver påbegynte dag, belastes det et fullt daglig vederlag.

Prosjektleder: Basert på Kundens separate bestilling, holder Iron Mountain konsultasjons- og opplæringsøkter for å gi Kunden informasjon om lagring av Kundens materiell på stedet, og for å få Kundens dedikerte personell kjent med generell praksis og lokal lovgivning om mediehandtering. Timebasert vederlag belastes.

Manuell arbeidsinstruks: Hvis Kunden legger inn sin Tjenestebestilling via e-post til Iron Mountains kundeservice (dvs. ikke bruker det nettbaserte kundeservicesystemet ReQuestWeb), vil Iron Mountain belaste dette vederlaget per bestilling.

Fakturaforberedelse: For utarbeidelse av fakturaer til kunden, vil Iron Mountain belaste fakturaebyr for hver faktura.

Autorisasjonssjekk: Når Kundens bestilling er ufullstendig (f.eks. tilgangsautoriteten blir undersøkt, den bestilte varen er ikke identifiserbar, etc.), vil Iron Mountains Kundeservice kontakte Kunden og avklare bestillingen. Gebyr per bestilling vil påløpe.

PRODUKTER: Iron Mountain selger strekkodemerker og andre mediehandteringsprodukter til Kunden. Iron Mountains pristilbud er individualisert til hver Kunde (og avhenger av mengde og type av de forespurte produktene).

DESTRUERINGSTJENESTER:

Destruering: Iron Mountain belaster vederlag per vare (avhengig av lagringsmåte: Media eller Mediebeholder) for destruering av Kundens Media/Mediebeholder som er lagret på Iron Mountains anlegg. Siden Iron Mountain ikke undersøker innholdet og verdien av Media/Mediebeholderne, er Kunden ansvarlig for forsikre at destruksjonen – på grunn av det spesifikke innholdet og verdien til de respektive Media/Mediebeholderne – ikke er underlagt spesielle betingelser (slik som foreløpig offentlig godkjenning, notarialsertifisering, tillatelse fra offentlige arkiver, etc.). Det er også Kundens ansvar å sørge for at lovpålagt

minstetid for oppbevaring av det aktuelle Mediet er utløpt (eller at ingen slik lovpålagt minste oppbevaringstid gjelder). Vederlag for lagring av Media/Mediebeholdere som destrueres før utløpet av en fakturaperiode er ikke-refunderbart. Vederlag for levering til destrueringsanlegget er ikke inkludert (vennligst se leveringsvederlagene ovenfor).

MERKNAD: Iron Mountain leverer kun sine Tjenester innenfor normal arbeidstid (arbeidsdager mellom kl. 08.00 og 16.00). Tjenestestillinger vil bli bekreftet innen en arbeidstime. Kunden må angi tydelig om bestillingen hans krever hurtig fullføring (i e-postens emne etterfulgt av en telefonsamtale). For timepriser/daglige avgifter, vil hvert time-/daglige vederlag påløpe etter hver påbegynte time/dag.
